

## Ogólne warunki świadczenia Usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami, z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia

### § 1

#### Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia Usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami, z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia”, zwanych dalej OWU, jest określenie praw i obowiązków **Sprzedawcy** i **Klienta** dotyczących świadczenia przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** Usługi kompleksowej, polegającej na sprzedaży energii elektrycznej oraz zapewnieniu świadczenia przez **OSD** usługi dystrybucji.
2. OWU stanowią integralną część Umowy.
3. Podstawę do ustalenia i realizacji warunków Umowy stanowią ponadto w szczególności:
  - a) ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi;
  - b) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
  - c) Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, Regulaminy Ofert i Cenniki;
  - d) Taryfa OSD;
  - e) Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej **OSD**.
4. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami aktów prawnych i dokumentów, o których mowa w ust. 2-3, do świadczenia Usługi kompleksowej stosuje się również przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

### § 2

#### Definicje

Terminy zapisane w OWU z wielkiej litery należy rozumieć następująco:

1. **Cennik** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania inny niż Taryfa Sprzedawcy, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący **Klienta** z grup taryfowych G, jeżeli taki **Klient** wybierze rozliczenia w oparciu o aktualną ofertę rynkową **Sprzedawcy**, poprzez przyjęcie Regulaminu Oferty lub zawarcie Umowy Dodatkowej.
2. **Dystrybucja energii elektrycznej** - transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczenia odbiorcom.
3. **Forma dokumentowa** - forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 77<sup>2</sup> Kodeksu cywilnego. Do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie, przy czym przez dokument rozumie się nośnik informacji umożliwiający zapoznanie się z jej treścią.
4. **Grupa taryfowa** - grupa odbiorców korzystających z Usługi kompleksowej, w odniesieniu do których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady podziału odbiorców do Grup taryfowych określone są w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub w Taryfie Sprzedawcy.
5. **IRIESD** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez **OSD** i zatwierdzana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst IRIESD zamieszczany jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, tekst ujednolicony IRIESD dostępny jest na stronie internetowej **OSD**: [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl), a także udostępniany do publicznego wglądu w biurach obsługi klienta **OSD**.
6. **Klient (Odbiorca)** - podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy.
7. **Koordynator** - działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki Koordynator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, prosumentami, prosumentami zbiorowymi oraz odbiorcami aktywnymi będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, agregatorem lub obywatelskimi społecznościami energetycznymi, wynikłych m.in. z umów kompleksowych. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.
8. **Licznik zdalnego odczytu** - przyrząd pomiarowy w rozumieniu art. 4 pkt 5 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. – Prawo o miarach służący do pomiaru energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, wyposażony w funkcję komunikacji z systemem zdalnego odczytu.
9. **Miejsce dostarczania (MD)** - miejsce, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będące jednocześnie miejscem jej odbioru.
10. **Moc umowna** - moc czynna, pobierana z sieci lub wprowadzana do sieci określona jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15-minutowym.
11. **Nielegalny pobór energii elektrycznej** - pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafalszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
12. **Odbiorca w gospodarstwie domowym - Klient (Odbiorca)** dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
13. **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** - osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w Obiekcie wskazanym w Umowie.
14. **Okres rozliczeniowy** - ustalony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
15. **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** - ENEA Operator sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000269806, przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.
16. **Prosument** - Prosument energii odnawialnej - odbiorca końcowy, wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w Mikroinstalacji, pod warunkiem, że w przypadku odbiorcy końcowego, niebędącego odbiorcą energii w gospodarstwie domowym, nie stanowi to przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
17. **Prosument zbiorowy – prosument zbiorowy energii odnawialnej** - odbiorca końcowy wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w Mikroinstalacji lub małej instalacji przyłączonej do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej za pośrednictwem wewnętrznej instalacji elektrycznej budynku wielolokalowego, w której znajduje się Punkt poboru energii elektrycznej tego odbiorcy, pod warunkiem że w przypadku odbiorcy końcowego niebędącego Odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym wytwarzanie to nie stanowi przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
18. **Punkt poboru energii (PPE)** - Punkt pomiarowy w instalacji lub sieci, dla którego dokonuje się rozliczeń oraz dla którego może nastąpić zmiana sprzedawcy.
19. **Punkt pomiarowy** – miejsce w urządzeniu, instalacji lub sieci, w którym dokonuje się pomiaru lub wyznaczenia wielkości fizycznych dotyczących energii elektrycznej.
20. **Regulamin Oferty** lub **Umowa Dodatkowa** - zbiór szczegółowych zasad rozliczania sprzedaży energii elektrycznej lub zapewnienia świadczenia usług jej dystrybucji lub innych świadczonych przez **Sprzedawcę** lub podmiot trzeci usług, zawierający Cennik; Umowa Dodatkowa lub Regulamin Oferty stanowią zmianę Umowy w zakresie wynikającym z takiej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.
21. **Sprzedawca** - ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym w wysokości 529 731 093 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960.
22. **Sprzedawca z urzędu** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, świadczące usługi kompleksowe odbiorcom energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy.
23. **Taryfa OSD** - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
24. **Taryfa Sprzedawcy** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący odbiorców z grup taryfowych G. Taryfa podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, o ile **Sprzedawca** jest zobowiązany do przedkładania Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki do zatwierdzenia Taryfy.
25. **Taryfy** - Taryfa Sprzedawcy lub Taryfa OSD.
26. **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** - urządzenia pomiarowo-rozliczeniowe, liczniki i inne przyrządy pomiarowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów ilości energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, w tym liczniki energii czynnej i liczniki energii biernej, w tym takie liczniki wraz z przekładnikami prądowymi i napięciowymi.
27. **Umowa** - zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług Dystrybucji energii elektrycznej. Na Umowę składają się wszystkie dokumenty kształtujące prawa i obowiązki Stron, w tym OWU, Taryfa OSD, Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, jeżeli **Klient** je zawarł, przyjęte przez **Klienta** Regulaminy Ofert i Cenniki.
28. **Usługa kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie Umowy.
29. **Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi.
30. **Zabezpieczenie przedlicznikowe** – zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej Układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania

(sieci dystrybucyjnej **OSD**), plombowane przez **OSD**.

31. **Zbiór Praw Konsumenta** - dokument sporządzony przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej.

Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane w Umowie, posiadają znaczenie nadane im w aktach prawnych i dokumentach, o których mowa w § 1 ust. 3.

### § 3

#### Obowiązki Sprzedawcy i OSD

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do świadczenia Usługi kompleksowej do Miejsca dostarczania objętego Umową, w szczególności do:

- a) sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** i zapewnienia dostarczania energii do Miejsca dostarczania;
- b) przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej energii elektrycznej w Miejscu dostarczania;
- c) zapewnienia bilansowania handlowego **Klienta** w zakresie sprzedaży energii elektrycznej objętej Umową, w przypadku, gdy **Sprzedawca** będzie jedynym podmiotem sprzedającym energię elektryczną **Klientowi** w Miejscu dostarczania, w ramach ceny za energię elektryczną;
- d) ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta**;
- e) prowadzenia rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową zgodnie z Umową;
- f) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
- g) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń, aktualnych Umowach Dodatkowych, Regulaminach Ofert oraz aktualnych Taryfach lub Cennikach;
- h) przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**;
- i) rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
- j) udzielania odpowiedzi na reklamacje **Klienta** w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem lit. i); jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, iż **Sprzedawca** uznał reklamację;
- k) udzielania bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz w Taryfie OSD;
- l) udzielania bonifikat z tytułu niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z zapisami § 11 lub Taryfy Sprzedawcy;
- m) aktualizowania danych teleadresowych zawartych w Umowie dotyczących **Sprzedawcy** lub **OSD**, mających wpływ na jej realizację, w formie papierowej lub dokumentowej;
- n) informowania o strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii elektrycznej służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez **Sprzedawcę** w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia tej energii elektrycznej na środowisko;
- o) informowania **Klienta** o ilości energii elektrycznej zużytej przez **Klienta** w poprzednim roku, o ile w poprzednim roku **Sprzedawca** prowadził sprzedaż energii **Klientowi**, oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy taryfowej, z której **Klient** korzystał, a także o środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej i efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych;
- p) dostarczenia **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** kopii aktualnego Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej **Sprzedawcy**: [www.enea.pl](http://www.enea.pl) wraz z informacją o aktualnym stanie prawnym;
- q) opracowania zgodnie z postanowieniami Ustawy, programu wsparcia wobec zaległych i bieżących należności za energię elektryczną lub świadczone usługi, dla **Klientów**, o których mowa w § 4 ust. 1 lit. l), zwanego dalej „Programem wsparcia”; Szczegółowe informacje dotyczące Programu wsparcia są dostępne na stronie internetowej **Sprzedawcy**: [www.enea.pl](http://www.enea.pl);
- r) zapewnienia **Klientowi** możliwości dostępu do informacji dotyczących rozliczeń dokonywanych w postaci elektronicznej oraz do faktur elektronicznych.

2. **Sprzedawca**, w celu wykonania zobowiązania świadczenia Usługi kompleksowej, zlecił **OSD** odrębną umową, we własnym imieniu, świadczenie usług Dystrybucji energii elektrycznej. W związku z tym, że usługi w zakresie Dystrybucji energii elektrycznej, do których zapewnienia **Sprzedawca** jest zobowiązany na mocy Umowy, świadczone będą przez **OSD**, do wykonywania czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej do **Klienta**, utrzymywaniem sieci i instalacji w należytym stanie (w zakresie, w jakim obciąża to **Sprzedawcę** lub **OSD**) lub z kontrolą wykonywania Umowy, uprawniony jest również **OSD**, bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia **Sprzedawcy** lub zgody **Klienta**. Powyższe upoważnienie dotyczy w szczególności:

- a) instalacji oraz demontażu Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
- b) kontroli Układu pomiarowo-rozliczeniowego, jego stanu technicznego i prawidłowości działania;
- c) kontroli danych przyjętych do rozliczeń z **Klientem** za dostarczoną energię elektryczną i usługi dystrybucyjne;

- d) kontroli dotrzymywania warunków Umowy, w tym kontroli poboru mocy i wartości zainstalowanych zabezpieczeń przedlicznikowych określonych w Umowie;
- e) wykonywania czynności umożliwiających **Klientowi** bezpieczne wykonanie prac w obszarze oddziaływania sieci;
- f) sprawdzenia dotrzymywania parametrów jakościowych dostarczanej z sieci energii elektrycznej.

W związku z powyższym, **Sprzedawcy** przysługuje prawo przekazywania **OSD**, a **OSD** przysługuje prawo przekazywania **Sprzedawcy**, danych wynikających z czynności, o jakich mowa powyżej, w tym w szczególności z prowadzonych kontroli.

3. W związku z zawartą umową, o której mowa w ust. 2 oraz na podstawie przepisów prawa i dokumentów, o których mowa w § 1 ust. 3, **OSD** świadczy na rzecz **Klienta** usługi dystrybucji do Miejsca dostarczania, z zachowaniem parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w Ustawie. **OSD** ma w szczególności obowiązki:

- a) dystrybucji energii elektrycznej do miejsc dostarczania określonych w Umowie, zgodnie z parametrami jakościowymi energii elektrycznej, o których mowa w § 8 OWU;
- b) stosowania obowiązującej Taryfy OSD i IRIESD;
- c) zainstalowania, na własny koszt, Układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu przygotowanym przez **Klienta** oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego;
- d) przekazywania **Sprzedawcy** danych pomiarowych **Klienta**;
- e) umożliwienia **Klientowi** wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
- f) przyjmowania od **Klienta** przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci;
- g) bezwzględnego przystąpienia do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
- h) udzielania **Klientowi**, na jego żądanie informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci;
- i) powiadamiania **Klienta**, z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej z sieci **OSD** w formie:
  - ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
  - wiadomości wysyłanych na adres poczty elektronicznej, jeżeli Klient udostępnił ten adres **OSD** poprzez zarejestrowanie się w portalu planowanych wyłączeń dostępnym na stronie internetowej **OSD**; na dzień zawarcia Umowy portal ten znajduje się w zakładce: Wyłączenia i awarie;
- j) informowania na piśmie lub w inny sposób określony w Umowie **Klienta**, z co najmniej rocznym wyprzedzeniem, o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
- k) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Klienta** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
- l) dokonywania na wniosek **Klienta** skierowany do **OSD**, sprawdzenia dotrzymywania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD**, o których mowa w Ustawie, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów; w przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami określonymi w § 8 OWU koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Klient** na zasadach określonych w Taryfie **OSD**,
- m) niezwłocznego przekazywania **Klientowi** protokołu z czynności określonych w pkt. k) lub l).

**OSD** odpowiada za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do Miejsca dostarczania.

#### 4. Obowiązki związane z Układem pomiarowo-rozliczeniowym:

- 4.1. Za stan techniczny, poprawną eksploatację, naprawę i legalizację elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego odpowiada **OSD**. Ponowne zalegalizowanie przez **OSD** elementu Układu pomiarowo-rozliczeniowego podlegającego legalizacji powinno się odbyć przed upływem okresu ważności cech legalizacyjnych.
- 4.2. W przypadku, gdy Układ pomiarowo-rozliczeniowy jest własnością **Klienta** wszelkie prace przy tym układzie mogą być wykonane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z **OSD**, bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli **OSD**.
- 4.3. Sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego:
  - a) na żądanie **Klienta**, **OSD** dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego; nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
  - b) **Klient** lub **OSD** ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego; badanie laboratoryjne przeprowadza się w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
  - c) podmiot niebędący właścicielem Układu pomiarowo-rozliczeniowego pokrywa koszty tego sprawdzenia oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
  - d) w terminie 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego,

- o którym mowa wyżej, **Klient** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego; **OSD** umożliwi przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa **Klient**;
- e) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, **OSD** zwraca koszty, o których mowa w lit. c) i d); jednocześnie **Sprzedawca** dokonuje korekty należności wynikających z realizacji Umowy.
- f) w przypadku wymiany Układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania **OSD** wydaje Klientowi nie później niż w terminie 14 dni od dnia zakończenia okresu rozliczeniowego, w którym nastąpił demontaż, dokument zawierający dane identyfikujące Układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu;
- g) wymiana elementów Układów pomiarowo-rozliczeniowych potwierdzona podpisanym przez **OSD** protokołem ZOT/OTS nie stanowi zmiany Umowy.
- 4.4. **Klient** może wystąpić do **OSD** z wnioskiem o:
- a) zainstalowanie Licznika zdalnego odczytu;
- b) umożliwienie komunikacji Licznika zdalnego odczytu z urządzeniami **Klienta**, o ile spełniają one wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11x ust. 4 ustawy Prawo energetyczne;
- c) wyposażenie punktu ładowania w rozumieniu art. 2 pkt 17 ustawy z dnia 11 stycznia 2018 r. o elektromobilności i paliwach alternatywnych, należącego do **Klienta** w Licznik zdalnego odczytu w instalacji tego **Klienta**;
- z zastrzeżeniem ust. 4 pkt 4.5.
- 4.5. **OSD** w danym roku kalendarzowym zainstaluje na wniosek odbiorcy końcowego przyłączonego do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV, Licznika zdalnego odczytu, w ilości nie większej niż wynikającej z ustawy Prawo energetyczne. Postanowienia tego nie stosuje się do **Klienta** będącego odbiorcą końcowym należącym do spółdzielni energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii.
- 4.6. Instalacja Licznika zdalnego odczytu na podstawie wniosku, o którym mowa ust. 4 pkt 4.4. lit. a) i c) oraz jego uruchomienie odbywa się na koszt **Klienta**. **OSD** publikuje na swojej stronie internetowej informację o możliwości instalacji Licznika zdalnego odczytu zgodnie z ust. 4 pkt 4.4. i uśredniony łączny koszt instalacji i uruchomienia Licznika zdalnego odczytu
- 4.7. W ramach realizacji wniosku, o którym mowa w ust. 4 pkt 4.4., **OSD**:
- a) zainstaluje Licznik zdalnego odczytu w terminie 4 miesięcy od dnia wystąpienia o to **Klienta**;
- b) umożliwi komunikację Licznika zdalnego odczytu z urządzeniami **Klienta**, w terminie 2 miesięcy od dnia wystąpienia o to **Klienta**; o ile spełniają one wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11x ust. 4 Ustawy;
- c) wyposaży punkt ładowania należący do **Klienta** w Licznik zdalnego odczytu w terminie 1 miesiąca od dnia wystąpienia o to tego odbiorcy.
- 4.8. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 4 pkt 4.3. - 4.7. będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**.

#### § 4

##### Prawa i obowiązki Klienta

1. **Klientowi** przysługuje prawo do:
- a) składania wniosków, reklamacji i skarg do **Sprzedawcy**, w formie pisemnej na adres korespondencyjny **Sprzedawcy** podany na fakturze, albo jeżeli nie jest wymagana forma pisemna to w formie elektronicznej (poprzez Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta: ebok.enea.pl; stronę internetową: enea.pl lub pocztą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@enea.pl) albo telefonicznie pod numerem infolinii 611 111 111 albo osobiście w Biurze Obsługi Klienta (pełna lista adresowa BOK dostępna na stronie enea.pl);
- b) przekazywania **OSD** zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci **OSD** w poniżej wskazanych formach:
- przez całą dobę telefonicznie pod bezpłatnym numerem telefonu 991 w przypadku zgłoszeń dotyczących awarii w sieci;
  - w formie pisemnej (drogą pocztową na adres do korespondencji **OSD** wskazany w Umowie lub osobiście w dowolnym biurze obsługi klienta **OSD** w godzinach funkcjonowania tych biur), w formie elektronicznej (na adres e-mail **OSD** wskazany w Umowie lub poprzez stronę internetową www.operator.enea.pl) lub ustnej (osobiście do protokołu, telefonicznie); dane teled adresowe oraz godziny funkcjonowania biur obsługi klienta **OSD** znajdują się na stronie internetowej **OSD**;
- c) uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń;
- d) wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
- e) uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci **OSD**;
- f) uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej pod bezpłatnym numerem telefonu 991;
- g) poddawania sporów związanych z wykonaniem Umowy pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, a w przypadku klientów, o których mowa w § 2 ust. 7 – także Koordynatora, na zasadach określonych w §16 OWU;
- h) złożenia do **OSD**, w przypadku, gdy **Klient** jest Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej, wniosku o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego na koszt **OSD**; **OSD** jest zobowiązany zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku;
- i) złożenia do **OSD**, w przypadku gdy **Klient** jest Odbiorcą w gospodarstwie domowym innym niż Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej, wniosku o zainstalowanie na koszt **Klienta** przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego; **OSD** jest zobowiązany zainstalować taki układ w terminie 60 dni od dnia otrzymania wniosku **Klienta**;
- j) złożenia do **OSD** wniosku dotyczącego Licznika zdalnego odczytu, o którym mowa w § 3 ust. 4 pkt 4.4.;
- k) złożenia w danym roku kalendarzowym, w przypadku gdy **Klient** jest Odbiorcą w gospodarstwie domowym, z rozwiązania alternatywnego do wstrzymania dostarczania energii, o którym mowa w § 13 ust. 2.
- l) złożenia do **Sprzedawcy**, w przypadku gdy **Klient** jest:
- Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej,
  - Odbiorcą w gospodarstwie domowym, jeżeli **Klient** ten lub członek jego gospodarstwa domowego jest osobą objętą opieką długoterminową domową, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową, wymagającą wentylacji mechanicznej,
- wniosku o zastosowanie Programu wsparcia.
- Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej**, dołącza do wniosku kopię decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy, o którym mowa w § 2 ust. 13. **Odbiorca w gospodarstwie domowym**, o którym mowa wyżej dołącza do wniosku kopię kwalifikacji do uzyskania świadczenia w opiece długoterminowej domowej, odpowiadającą wymogom określonym w przepisach wydanych na podstawie art. 31d ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.
- Sprzedawca** jest obowiązany do rozpatrzenia wniosku o zastosowanie Programu wsparcia w terminie 21 dni od dnia otrzymania tego wniosku i do poinformowania **Klienta** o zastosowanym w ramach Programu wsparcia rozwiązaniu.
- f) zawiadomienia Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o podejrzeniu naruszenia wykonywania przez **OSD** obowiązków określonych w Ustawie, gdy wykonywanie obowiązków przez **OSD** dotyczy praw Klienta.
2. **Klient** zobowiązuje się do:
- a) terminowego regulowania należności za świadczoną Usługę kompleksową oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
- b) postępowania w związku z pobieraniem energii elektrycznej zgodnie z Taryfą **OSD**, IRIESD oraz Umową;
- c) umożliwienia przedstawicielom **OSD** dokonywania odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
- d) umożliwienia przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do wszystkich elementów sieci i urządzeń należących do **OSD** służących dostarczeniu energii do **Klienta** oraz elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdujących się na terenie lub w Obiekcie **Klienta**, w celu przeprowadzenia kontroli, prac eksploatacyjnych lub usunięcia awarii w tych elementach sieci **OSD**;
- e) zabezpieczenia przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowo-rozliczeniowego, zabezpieczeń oraz plomb założonych przez **OSD** i plomb legalizacyjnych, a w szczególności plomb na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz na zabezpieczeniu przedlicznikowym, w sposób trwale i skutecznie uniemożliwiający dostęp osób trzecich do Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w przypadku gdy Układ pomiarowo-rozliczeniowy znajduje się na terenie lub w obiekcie **Klienta**;
- f) dostosowania swoich urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci, o których **Klient** został uprzednio powiadomiony zgodnie z Ustawą;
- g) niezwłocznego informowania **Sprzedawcy** o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczenia za świadczoną Usługę kompleksową;
- h) niezwłocznego informowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci i w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym oraz o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
- i) niewprowadzania do sieci **OSD** zaburzeń powodujących pogorszenie parametrów jakościowych energii elektrycznej, powyżej dopuszczalnych poziomów określonych w IRIESD;
- j) utrzymywania należących do **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji w należytym stanie technicznym, w tym wyposażanie instalacji elektrycznych, zarówno nowych jak i modernizowanych, w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Infrastruktury z 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
- k) uzgadniania z **OSD** projektu przebudowy sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych **Klienta** mających wpływ na pracę sieci **OSD** lub świadczenie usług dystrybucji w ramach Umowy oraz Układu pomiarowo-rozliczeniowego, o ile układ ten jest własnością **Klienta**;
- l) używania obiektu w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu elementów sieci **OSD** służących dostarczeniu energii elektrycznej do **Klienta**;
- m) przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie budowy oraz eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji elektroenergetycznych, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji;

- n) powierzania budowy, eksploatacji lub dokonywania zmian w sieciach, urządzeniach i instalacjach **Klienta** osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
  - o) stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRIESD;
  - p) poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie OSD kosztów sprawdzenia pomiarów i dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, w przypadku gdy sprawdzenie odbyło się na wniosek **Klienta** i potwierdziło zgodność zmierzonych wartości z parametrami określonymi w Umowie;
  - q) poniesienia kosztów zainstalowania i uruchomienia przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego lub Licznika zdalnego odczytu na wniosek, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. i) lub j);
  - r) aktualizowania adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, a także adresu e-mail oraz numeru telefonu, o ile zostały wskazane przez **Klienta**; aktualizacji **Klient** może dokonać w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji; do zmiany w/w danych w formie dokumentowej dojdzie wyłącznie po skutecznej rozszerzonej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**.
3. **Klient** może zdjąć plombę założoną przez **OSD** na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub na zabezpieczeniu przedlicznikowym bez zgody **OSD** jedynie w przypadku zaistnienia zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku **Klient** ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **OSD** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomby. **Klient** jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania plomb numerowanych zgodnie z obowiązkami przez **OSD** w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.
4. Prawa i obowiązki **Klienta** związane z Układem pomiarowo-rozliczeniowym zawarte są w § 3 ust. 4 OWU.

## § 5

### Rozliczenia i warunki płatności

1. Wartość należności za świadczoną Usługę kompleksową obliczana będzie w oparciu o:
  - a) ceny energii elektrycznej i stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z Taryfy Sprzedawcy, właściwe dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie, albo też na podstawie Cennika, w przypadku zawarcia przez **Klienta** Umowy Dodatkowej lub przyjęcia Regulaminu Oferty;
  - b) stawki opłat za świadczenie usługi dystrybucji i stawki opłat abonamentowych oraz warunki ich stosowania wynikające z Taryfy OSD;
  - c) ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych wynikającej z danych pomiarowych, określonych przez **OSD** w oparciu o odczyty wskaźników Układu pomiarowo-rozliczeniowego wskazanego w Umowie i udostępnionych **Sprzedawcy** przez **OSD**.
2. Wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną przez **Klienta** w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych przyjętej do rozliczeń zgodnie z postanowieniami Umowy i cen energii elektrycznej właściwych dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie.
3. Należność za sprzedaż energii elektrycznej w danym okresie rozliczeniowym w ramach świadczonej Usługi kompleksowej oblicza się jako sumę wartości opisanej w ust. 2 oraz opłat przewidzianych w Taryfie Sprzedawcy, Umowie Dodatkowej lub Regulaminie Oferty (Cennik), chyba że Umowa nie przewiduje takich opłat.
4. Należność za usługi dystrybucji w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym okresie rozliczeniowym wyznacza się według stawek opłat i warunków ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie OSD.
5. Należność za Usługę kompleksową w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę należności opisanej w ust. 3 oraz należności, o której mowa w ust. 4.
6. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującą Taryfą Sprzedawcy - w przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według Taryfy Sprzedawcy, a także w przypadku wyboru określonych w § 7 ust. 3.
7. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującymi Umowami Dodatkowymi lub Regulaminami Ofert (Cennik) - przez okres ich obowiązywania - jeżeli dotyczą.
8. Odczytów wskaźników Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje upoważniony przedstawiciel **OSD** lub odczyty wskaźników Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane są przez **OSD** zdalnie. W przypadku braku dostępu z przyczyn niezawinionych przez **OSD** do Układu pomiarowo-rozliczeniowego, należności mogą być obliczane szacunkowo na podstawie średniego dobowego zużycia z poprzedniego okresu rozliczeniowego. W takim wypadku **Klient** może złożyć reklamację dotyczącą rozliczenia szacunkowego i przekazać rzeczywiste wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
9. **Klient** przyjmuje do wiadomości, że zgłaszanie przez niego odczytów nie wyłącza prawa **OSD** do dokonywania odczytów wskaźników Układów pomiarowo-rozliczeniowych i że odczyty dokonane przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** stanowią dla **Sprzedawcy** podstawę rozliczeń za użytą energię elektryczną i usługi dystrybucji.
10. Rozliczenia za Usługę kompleksową przeprowadza się w Okresie rozliczeniowym wskazanym w Umowie. W przypadku, gdy ustalony w Umowie Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, **Sprzedawca** może w tym okresie pobierać opłaty w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej w tym okresie, ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego na podstawie rzeczywistych odczytów

- urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonanych w analitycznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, a w przypadku ich braku wyznaczonego w oparciu o planowany zakup energii określony w Umowie.
- W prognozach, o których mowa powyżej **Sprzedawca** uwzględni zgłoszone przez **Klienta** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
11. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:
    - a) nadpłata - jest zaliczana na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, chyba że **Klient** zażąda zwrotu tej nadpłaty;
    - b) niedopłata - jest doliczana do pierwszej faktury, wystawionej za najbliższy Okres rozliczeniowy.
  12. W przypadku niesprawności elementu Układu pomiarowo - rozliczeniowego, który uniemożliwia określenie ilości pobranej energii elektrycznej w strefach czasowych doby, ilość energii elektrycznej pobranej w poszczególnych strefach ustala się na podstawie proporcji odniesionych do zużycia w tych strefach w porównywalnym Okresie rozliczeniowym.
  13. W uzasadnionych technicznie przypadkach w rozliczeniach z **Klientami** zasilanymi własnymi kablami lub napowietrznymi podstawę do rozliczeń stanowi wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego przekazywane przez **OSD**, skorygowane o wielkości strat energii elektrycznej na liniach.
  14. **Klient** zobowiązuje się do zapłaty należności za świadczoną Usługę kompleksową, na podstawie otrzymanych faktur wystawionych w terminie 7 dni po zakończeniu Okresu rozliczeniowego lub blankietów zapłaty, w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury lub blankietu zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich wystawienia.
  15. **Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury lub blankiety zapłaty, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.
  16. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy **Sprzedawcy**.
  17. W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Sprzedawca** ma prawo do obciążenia **Klienta** odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
  18. **Sprzedawca** wystawiając fakturę, w rozliczeniu dołączonym do faktury, przedstawia między innymi informacje :
    - a) o wielkości zużycia energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym, na podstawie której wyliczona została kwota należności;
    - b) o sposobie dokonania odczytu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z podaniem czy był to odczyt fizyczny lub zdalny dokonany przez upoważnionego przedstawiciela **OSD**, albo odczyt dokonany i zgłoszony przez **Klienta**;
    - c) o sposobie wyznaczenia wielkości zużycia energii elektrycznej w sytuacji, gdy Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc i gdy pierwszy lub ostatni dzień Okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub gdy w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego nastąpiła zmiana cen lub stawek opłat albo o miejscu, w którym są dostępne te informacje.
  19. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat, przyjętych do rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową od dnia innego niż pierwszy dzień Okresu rozliczeniowego, **Sprzedawca**, o ile nie otrzyma szczegółowych danych pomiarowych od **OSD** na dzień zmiany, przyjmie do rozliczeń szacunkowy stan licznika na dzień rozpoczęcia obowiązywania nowych cen lub stawek opłat, określony na podstawie średniego dobowego zużycia z Okresu rozliczeniowego, w trakcie którego nastąpiła zmiana cen, chyba że **Klient** w terminie 5 dni od wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat poda stan rzeczywisty.
  20. **OSD** nie jest zobowiązany do dokonywania dodatkowych odczytów wskaźników Układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku zmiany cen lub stawek opłat.
  21. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne skutki wpłat dokonanych przez **Klienta** na inny numer konta bankowego niż wskazany na fakturach lub blankietach zapłaty wystawionych przez **Sprzedawcę**.
  22. **Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
  23. **Klient** może wystąpić z wnioskiem do **Sprzedawcy** o zmianę Grupy taryfowej nie częściej niż raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat - w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy. Zmiana Grupy taryfowej wymaga spełnienia warunków wymaganych dla zaliczenia **Klienta** do innej Grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie OSD oraz w aktualnie obowiązującej Taryfie **Sprzedawcy** albo Umowie Dodatkowej, w Regulaminie Oferty, w zależności od uzgodnionego pomiędzy Stronami sposobu rozliczeń.
  24. W przypadku ustalenia w Taryfie OSD kilku Okresów rozliczeniowych dla Grupy taryfowej, do której **Klient** został zaliczony, **Klient** ma prawo wyboru Okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, nie częściej jednak niż raz na 12 miesięcy.
  25. W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
  26. **OSD** ma prawo do kontroli poboru energii biernej oraz do rozliczeń za tę energię zgodnie z Taryfą OSD, o ile Układy pomiarowo-rozliczeniowe pozwalają na rejestrację energii biernej.

## § 6

### Szczegółowe zasady rozliczeń - Taryfa Sprzedawcy i Taryfa OSD

1. Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSD zatwierdzone są przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i publikowane w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki. O ile decyzja administracyjna Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nie stanowi inaczej, Taryfy zatwierdzone są na okres 12 miesięcy i obowiązują od dnia ich wejścia w życie. Zmiany Taryfy Sprzedawcy zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub Taryfy OSD wiążą Strony bez konieczności zmiany Umowy. Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSD



- udostępniane są **Klientowi** nieodpłatnie w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy**.
2. Aktualne komunikaty o zmianie cen i stawek opłat zawartych w Taryfie OSD, publikowane są na stronie internetowej **OSD** [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl).
  3. Sprzedawca powiadamia Klienta, który nie jest stroną umowy z ceną dynamiczną, o zmianie cen i stawek opłat za energię, oraz o powodach i warunkach zmiany, w terminie:
    - a) miesiąca przed dniem wejścia w życie tej zmiany - w przypadku odbiorców energii elektrycznej w gospodarstwach domowych,
    - b) dwóch tygodni przed dniem wejścia w życie tej zmiany - w przypadku innych odbiorców końcowych niż odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwach domowych.
  4. W przypadku gdy w związku z prowadzonym postępowaniem w sprawie zatwierdzenia Taryfy Sprzedawcy występuje ryzyko niewypełnienia obowiązku, o którym mowa w ust. 3, w terminie wskazanym w ust. 3, Sprzedawca, wypełnia ten obowiązek niezwłocznie po zakończeniu tego postępowania.
  5. Powiadomienia o zmianach, o których mowa w ust. 3, dokonywane będą na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
  6. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki może zwolnić **Sprzedawcę** z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia. W takiej sytuacji:
    - 6.1. **Sprzedawca** będzie miał prawo zmieniać Taryfę Sprzedawcy w przypadku mających uzasadnienie zmian kosztów działalności **Sprzedawcy** w zakresie obrotu energią elektryczną, wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub stawek opłat.
    - 6.2. O zmianie przez Sprzedawcę Taryfy Sprzedawcy, w szczególności w zakresie cen i stawek opłat albo o wprowadzeniu nowej Taryfy Sprzedawcy, **Sprzedawca** będzie powiadamiał **Klienta** w formie, o której mowa w ust. 5. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat za energię mają zastosowanie postanowienia ust. 3. Wraz z powiadomieniem Sprzedawca przśle Klientowi informację o prawie do wypowiedzenia Umowy. Zmiany wejdą w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy, o ile w terminie 14 dni od dnia powiadomienia, **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie wskazanej w § 10 ust. 1. W przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.
    - 6.3. Złożenie wypowiedzenia Umowy przez **Klienta** w trybie ust. 6.2. w okresie obowiązywania pomiędzy Stronami Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty będzie skutkowało rozwiązaniem Umowy z upływem ostatniego dnia obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, chyba że **Klient** wyrazi wolę rozwiązania Umowy na zasadach określonych w ust. 6.2 pomimo obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.

#### § 7

##### Szczególne zasady rozliczeń – Umowy Dodatkowej lub Regulamin Oferty

1. W przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według postanowień Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, podstawę rozliczeń za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej przez okres ich obowiązywania stanowi odpowiedni Cennik.
2. Okres obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty przyjętego do rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną w ramach Umowy jest określony każdorazowo w Umowie Dodatkowej, Regulaminie Oferty, Cenniku lub Umowie.
3. Przed rozpoczęciem oraz po upływie okresu obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty i w braku innych Umów Dodatkowych lub Regulaminów Ofert wiążących Stronę, podstawę rozliczeń za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stanowi Taryfa Sprzedawcy.

#### § 8

##### Parametry jakościowe energii elektrycznej

1. Usługa kompleksowa świadczona będzie przy zachowaniu parametrów jakościowych energii elektrycznej w Miejscu dostarczenia dla sieci funkcjonującej bez zakłóceń określonych w powszechnie obowiązujących przepisach, w szczególności w Ustawie.
2. Parametry jakościowe energii elektrycznej w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń oraz dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej obowiązujące w dniu zawierania Umowy określa rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego.
3. Ustalone parametry jakościowe energii, o których mowa w ust. 1 i 2 - w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń, są następujące:
  - a) wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund zawiera się w przedziale:
    - 50 Hz ± 1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia;
    - 50 Hz + 4 % / - 6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia;
  - b) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznego napięcia zasilającego zawiera się w przedziale odchyłań ±10 % napięcia znamionowego;
  - c) przez 95 % czasu w każdym tygodniu wskaźnik długookresowego migotania światła ( $P_{lt}$ ) spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie może być większy niż 1;
  - d) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznego:
    - składowej symetrycznej kolejności przeciwniej napięcia zasilającego zawiera się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej;
    - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego (o rzędach od 2 do 50) powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące krotnością 3		rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej ( $u_h$ )
rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej ( $u_h$ )	rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej ( $u_h$ )		
5	6%	3	5%	2	2%
7	5%	9	1,5%	4	1%
11	3,5%	15	0,5%	>4	0,5%
13	3%	>15	0,5%		
17	2%				
19	1,5%				
23	1,5%				
25	1,5%				
>25	$0,5 + \frac{25}{h}$				

- e) w każdym tygodniu wartość maksymalna ze zbioru 10-minutowych średnich wartości współczynnika odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego (THD) uwzględniającego wyższe harmoniczne do rzędu 50, jest mniejsza lub równa 8 %;
  - f) napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400V.
4. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego (THD) jest to współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia ( $u_h$ ), obliczany według wzoru:

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{50} (u_h)^2}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,  
 $u_h$  - wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej,  
 $h$  - rzęd wyższej harmonicznej.

5. Wskaźnik długookresowego migotania światła ( $P_{lt}$ ) jest to wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła ( $P_{st}$ ) mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, według wzoru:

$$P_{lt} = \sqrt[3]{\sum_{i=1}^{12} \frac{P_{sti}^3}{12}}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$P_{lt}$  - wskaźnik długookresowego migotania światła,  
 $P_{st}$  - wskaźnik krótkookresowego migotania światła,  
 $i$  - sekwencję wartości  $P_{st}$ .

6. Dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, o których mowa w ust. 2, są następujące:
  - a) w zakresie przerw planowanych:
    - czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 16 godzin;
    - czas trwania przerw planowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw planowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 35 godzin;
  - b) w zakresie przerw nieplanowanych:
    - czas trwania jednorazowej przerwy nieplanowanej w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 24 godzin;
    - czas trwania przerw nieplanowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw nieplanowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 48 godzin.
7. Przerwy planowane są to przerwy wynikające z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej; czas trwania tej przerwy jest liczony od chwili otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej.
8. Przerwy nieplanowane są to przerwy spowodowane wystąpieniem awarii w sieci elektroenergetycznej, przy czym czas trwania tej przerwy jest liczony od chwili uzyskania przez **OSD** informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej. Do czasu trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do **Klienta**.
9. Przerwa planowana, o której **Klient** nie został powiadomiony w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 3 lit. i), jest traktowana jako przerwa nieplanowana.
10. Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:
  - a) przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
  - b) krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
  - c) długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
  - d) bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
  - e) katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.
12. Do czasów trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do **Klienta**.

13. Realizacja Umowy może być niemożliwa lub ograniczona w szczególności w przypadku:
- wystąpienia siły wyższej, przez okres jej trwania i likwidacji jej skutków;
  - ograniczeń dostarczania energii elektrycznej wprowadzanych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów;
  - wprowadzenia ograniczeń w świadczeniu usług przesyłania świadczonych przez operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego na rzecz OSD.

## § 9

### Warunki zmiany Mocy umownej

- Zmiana Mocy umownej odbywa się, z zastrzeżeniem ust. 2, według następujących zasad:
  - Zmiana Mocy umownej w zakresie nieprzekraczającym mocy przyłączeniowej dokonuje się na wniosek Klienta, nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do Sprzedawcy;
  - zwiększenie Mocy umownej powyżej wartości mocy przyłączeniowej wymaga złożenia przez Klienta do OSD wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie do sieci;
  - zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
- Zmiana Mocy umownej dla lokalu w budynku wielolokalowym:
  - zmiana Mocy umownej dokonuje się na wniosek Klienta nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do Sprzedawcy;
  - zwiększenie Mocy umownej wymaga złożenia przez Klienta wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie;
  - zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
- Za wymianę lub przebudowę przyłącza bez zwiększenia mocy przyłączeniowej dokonywanej na wniosek Klienta, OSD ustala opłatę na podstawie rzeczywistych nakładów z tym związanych.

## § 10

### Warunki rozwiązania Umowy

- Umowa może być wypowiedziana przez Klienta w każdym czasie i wówczas ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Klienta dotarło do Sprzedawcy, chyba że Klient wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez Sprzedawcę kanały komunikacji. Wypowiedzenie w formie dokumentowej dla swej skuteczności wymaga dokonania skutecznej autoryzacji Klienta przez Sprzedawcę.
- W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy Klient jest zobowiązany zapewnić OSD możliwość dokonania końcowego odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, a także demontażu elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego będących własnością OSD, jeżeli podjęcie takich czynności jest uzasadnione okolicznościami, a w szczególności w przypadku, gdy po zakończeniu obowiązywania Umowy dostarczanie energii elektrycznej do Miejsca dostarczania nie będzie kontynuowane (nie dotyczy w szczególności przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej).
- W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy, w sytuacji przewidywanego braku kontynuacji świadczenia usług Dystrybucji energii elektrycznej na rzecz kolejnego odbiorcy w Miejscu dostarczania, Klient umożliwi, a OSD dokona demontażu toru prądowego będącego własnością OSD łączącego instalację Klienta z siecią OSD. Uzgodnienie pomiędzy Klientem a OSD szczegółów technicznych i organizacyjnych powinno zostać zrealizowane w terminie nieprzekraczającym okresu wypowiedzenia Umowy, a wykonanie tych czynności powinno nastąpić w terminie uzgodnionym pomiędzy Klientem a OSD, a w przypadku braku uzgodnienia - niezwłocznie po zakończeniu obowiązywania Umowy.
- Strony dopuszczają rozwiązanie Umowy w przypadku przekazania Obiektu przez Klienta nowemu użytkownikowi i dostarczenia Sprzedawcy protokołu zdawczo-odbiorczego, albo oświadczenia Klienta o wydaniu Obiektu z podanymi wskazaniami Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień przekazania Obiektu. Dostarczenie przez nowego użytkownika protokołu zdawczo-odbiorczego podpisanego przez Klienta i nowego użytkownika, albo oświadczenia Klienta o wydaniu Obiektu, będzie uznawane za wyrażenie przez Klienta woli rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. W takim przypadku rozwiązanie Umowy następuje z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem. Do chwili rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem Klient odpowiada za zapłatę należności wynikających z realizacji Umowy, chyba że niniejsza Umowa wygaśnie we wcześniejszym terminie.
- W przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przez Klienta w trakcie obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu w dniu poprzedzającym dzień zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, tj. dzień przyjęcia nowej umowy do realizacji przez OSD.
- Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie pisemnie uzgodnionym przez Strony.

## § 11

### Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty

- Sprzedawca odpowiada za szkody związane z niewykonaniem

- lub nienależytem wykonaniem Umowy na zasadach ogólnych.
- Za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, wynikających z przepisów prawa, Klientowi przysługują bonifikaty na zasadach, o których mowa w § 11, a także w Ustawie. Aktualne na dzień zawarcia Umowy bonifikaty, określone są w ust. 3. Bonifikaty będą udzielane Klientowi, w terminie 30 dni od:
  - ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców;
  - dnia otrzymania wniosku Klienta o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej;
  - dnia otrzymania wniosku Klienta o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej;
  - dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w lit. c), dla innych odbiorców niż odbiorca, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca dostarczania co odbiorca, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.Sprzedawca uwzględni udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy Okres rozliczeniowy.
- Klientowi przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
  - 3.1 Za niedotrzymanie, dopuszczalnych poziomów odchyień napięcia od napięcia znamionowego wynikających z przepisów prawa, oblicza się bonifikatę, wyrażoną w zł, oznaczoną symbolem "W<sub>UT</sub>":
    - jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, Klientowi przysługuje w okresie doby bonifikata, w wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = \left[ \frac{\Delta U}{10\%} \right]^2 \times A_T \times C_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$\Delta U$  - wartość odchylenia napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyień napięcia od napięcia znamionowego wyrażoną w %,

$A_T$  - ilość energii elektrycznej dostarczoną Klientowi w okresie doby wyrażoną w jednostkach energii,

$C_T$  - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od dopuszczalnych poziomów odchyień napięcia od napięcia znamionowego, określonych w przepisach prawa, wyrażonych w zł za jednostkę energii;

- jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10 %, Klientowi przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = A_T \times C_T + b_{rT} \times t_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$A_T$  - ilość energii elektrycznej dostarczoną Klientowi w okresie doby [w jednostkach energii],

$C_T$  - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyień napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],

$b_{rT}$  - ustaloną w taryfie bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyień napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

$t_T$  - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyień napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].

- 3.2. W przypadku gdy w danym okresie, nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego uniemożliwiają określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej Klientowi, ilość tej energii ustala się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe dostarczanej energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin dostarczania energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym.

- 3.3. Za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej Klientowi przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii

tego samego dnia w poprzednim tygodniu, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie lub odrębnych przepisach.

3.4. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Klientowi** przysługują następujące bonifikaty:

- 1) w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
  - a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**;
  - b) odmowę udzielenia **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanej z powodu awarii sieci;
  - c) niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych lub internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie;
  - d) nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty albo aktualnej Taryfy Sprzedawcy albo Taryfy OSD;
- 2) w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
  - a) nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
  - b) niepoinformowanie na piśmie, o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem;
  - c) nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia czynności w sieci mających na celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
  - d) niemożliwość wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek **Klienta** złożony w ciągu trzydziestu dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;
- 3) w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej za ostatni rok poprzedzający rok wypłaty bonifikat, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
  - a) każdy dzień dłuższego niż czternaście dni terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń lub terminu na udzielanie odpowiedzi;
  - b) za każdy dzień dłuższego niż czternaście dni terminu na sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub terminu laboratoryjnego na sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.

#### § 12

##### Przeprowadzanie kontroli

1. Upoważnieni przedstawiciele **OSD** mają prawo do wykonywania kontroli legalności pobierania Energii elektrycznej, kontroli Układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń w zakresie działalności **OSD**, na zasadach określonych w Ustawie.
2. Upoważnionym przedstawicielom **OSD** po okazaniu **Klientowi** lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez **OSD**, przysługuje prawo:
  - a) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile odrębne przepisy nie stanowią inaczej;
  - b) przeprowadzania w ramach kontroli niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością **OSD**, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badań i pomiarów;
  - c) zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących nielegalnego pobierania energii elektrycznej, a także naruszania przez **Klienta** warunków używania Układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz warunków Umowy.
3. W razie nieobecności **Klienta** lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane innemu pracownikowi **Klienta**, który może być uznany za osobę czynną w lokalu przedsiębiorstwa przeznaczonym do obsługi klienta publiczności lub przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie, **OSD** doręcza **Klientowi** niezwłocznie, nie później niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.

#### § 13

##### Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej

1. **Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy **Klient** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, przy czym w przypadku **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** wstrzymanie to może nastąpić jeżeli pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, odbiorca ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia albo nie złoży w tym terminie wniosku o zastosowanie rozwiązania alternatywnego w stosunku do wstrzymania dostaw energii elektrycznej stosowanego przez **Sprzedawcę**.

2. **Sprzedawca** wraz z powiadomieniem, o którym mowa w ust. 1, przekazuje **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** informację o rozwiązaniu alternatywnym w stosunku do wstrzymania dostaw energii elektrycznej stosowanym przez tego **Sprzedawcę**.
3. Rozwiązanie alternatywne, o którym mowa w ust. 2, stosowane jest przez **Sprzedawcę** energii elektrycznej w stosunku do odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym na wniosek tego odbiorcy złożony w terminie 14 dni od dnia doręczenia temu odbiorcy powiadomienia, o którym mowa w ust. 1.
4. **Odbiorca w gospodarstwie domowym** może skorzystać raz w danym roku kalendarzowym z rozwiązania alternatywnego, o którym mowa w ust. 2.
5. **OSD** może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, w przypadku, gdy:
  - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli, stwierdzono, że nastąpił Nielegalny pobór energii elektrycznej, z zastrzeżeniem postanowień ust. 13-17;
  - b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w związku z zaistnieniem przyczyny określonej § 14 ust. 2.
6. **OSD** wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej w przypadku, gdy:
  - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;
  - b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej **Klientowi** w związku z zaistnieniem przyczyny określonej w ust. 1, z zastrzeżeniem postanowień ust. 13 – 17 i ust. 4.
7. **OSD** jest obowiązany do bezwzględnego wznowienia dostarczania energii elektrycznej, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej.
8. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej może nastąpić pod nieobecność **Klienta** będącego **Odbiorcą w gospodarstwie domowym** w Obiekcie. Urządzenia, instalacje lub sieci **Klienta**, będącego Odbiorcą w gospodarstwie domowym powinny być przygotowane przez **Klienta** w sposób umożliwiający ich bezpieczną eksploatację po wznowieniu dostarczania energii elektrycznej, zgodną z odrębnymi przepisami.
9. Postanowienia, o których mowa w ust. 1 oraz ust. 6 lit. b) nie mają zastosowania do MD służących obronności państwa.
10. Postanowienia, o których mowa w ust. 1, ust. 5 lit. b) oraz ust. 6 lit. b) w zakresie możliwości wstrzymania dostarczania nie mają zastosowania do **Odbiorców w gospodarstwach domowych**, w ciągu 6 miesięcy od dnia ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii. W przypadku gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** otrzymał powiadomienie, o którym mowa w ust. 1 przed dniem ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, to termin określony w ust. 1 przedłuża się o okres, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Postanowienia niniejszego ustępu obowiązują do czasu zmiany przepisów prawa w tym zakresie.
11. Opłaty określone w Taryfie OSD z tytułu wznowienia dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn wskazanych w ust. 5 lit. b) lub ust. 6 lit. b) powyżej, są ponoszone przez Klienta na rzecz Sprzedawcy. W pozostałych przypadkach opłaty za wznowienie dostarczania energii elektrycznej są ponoszone przez Klienta na rzecz OSD. W przypadku pobierania opłaty przez Sprzedawcę, Klient jest zobowiązany do jej uiszczenia w terminie określonym na fakturze VAT, na wskazany w tym dokumencie rachunek bankowy, przy czym termin zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od daty wystawienia faktury VAT. Postanowienie § 5 ust. 15 ma zastosowanie.
12. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej z przyczyn, o których mowa w ust. 5 i 6 nie oznacza rozwiązania Umowy. **Klient** jest zobowiązany do regulowania należności wynikających z opłat stałych, określonych w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub Taryfie Sprzedawcy oraz Taryfie OSD.
13. W przypadku, gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złoży do **Sprzedawcy** reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
14. **Klientowi**, który jest Prosumentem lub Prosumentem zbiorowym, będącym jednocześnie konsumentem przysługuje prawo złożenia do **Sprzedawcy** reklamacji dotyczącej rozliczania i Dystrybucji energii elektrycznej wytworzonej w mikroinstalacji lub małej instalacji.
15. **Sprzedawca** zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 13 lub 14, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
16. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględni reklamacji, o której mowa w ust. 13, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.
17. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględni reklamacji Prosumenta lub Prosumenta zbiorowego, będącego konsumentem, taki Prosument lub Prosument zbiorowy może wystąpić, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, do Koordynatora, z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu w tym zakresie.
18. Jeżeli **OSD** wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, **OSD** jest obowiązany wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
19. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 18, nie została pozytywnie rozpatrzona i **Odbiorca w gospodarstwie domowym** wystąpił do Prezesa

Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, **OSD** jest obowiązany kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

20. Postanowień, o których mowa w ust. 18 i 19 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 6 lit. a) albo rozwiązania przez Koordynatora sporu, na niekorzyść **Odbiorcy w gospodarstwie domowym**.

#### § 14

##### Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy

- OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej, jeżeli **Klient**:
  - co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca;
  - nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
  - użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
- W przypadku braku zgody **Klienta** na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w ust. 1, **Sprzedawca** może wystąpić z wnioskiem do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub rozwiązać Umowę.
- Klient** nie ponosi kosztów zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego z powodu zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1.
- OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej także w przypadku wystąpienia przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym** z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Koszt zainstalowania tego układu ponosi **OSD**, a odpowiednio zastosowanie mają postanowienia ust. 2-3.
- W przypadku, gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złoży wniosek do **OSD**, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. i), **OSD** jest zobowiązany zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy w terminie 60 dni od dnia otrzymania wniosku **Klienta**, z zastrzeżeniem ust. 6. Realizacja tego obowiązku może nastąpić przez instalację Licznika zdalnego odczytu.
- W przypadku, gdy **Odbiorca** wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. h), do **OSD** o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **OSD** jest obowiązany zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
- W przypadku podjęcia decyzji o zainstalowaniu przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego konieczne jest zawarcie nowej umowy.

#### § 15

##### Zmiany Umowy

- Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej lub dokumentowej, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
- Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie aneksu:
  - zmiany Taryf w trybie § 6, w szczególności w zakresie zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
  - zmiany adresu do korespondencji;
  - zmiana numeru licznika;
  - zmiany numeru PPE;
  - zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
- Sprzedawca** ma prawo zmieniać OWU w przypadku zmiany przepisów prawa, która ma bezpośredni wpływ na treść OWU, w zakresie odzwierciedlającym zmianie przepisy prawa; nałożenia na **Sprzedawcę** obowiązków prawnych lub regulacyjnych, na podstawie których **Sprzedawca** zobowiązany jest do zmiany OWU, w zakresie odzwierciedlającym nałożone obowiązki prawne lub regulacyjne; zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
- Zmiany OWU, dokonywane będą poprzez powiadomienie **Klienta** o zmianie na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Wraz z powiadomieniem, **Sprzedawca** przedłoży projekt OWU lub projekt wprowadzenia zmian w OWU.
- Zmiany, o których mowa w ust. 4 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, o ile w terminie 14 dni od jego otrzymania **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie, o której mowa w § 10 ust. 1, a w przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.

#### § 16

##### Rozstrzygnięcie sporów

- Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- Klienci**, o których mowa w § 2 ust. 7 mogą wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Koordynatorem.
- Wniosek, o którym mowa w ust. 2 **Klient** składa do Koordynatora. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem jest podjęcie przez **Klienta** próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu. Informacje dot. sposobu składania wniosku oraz wymagań dot. wniosku określone są na stronie internetowej, o której mowa w ust. 4.
- Koordynator prowadzi stronę internetową pod adresem [www.koordynator.ure.gov.pl](http://www.koordynator.ure.gov.pl) umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących

prowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postępowania i przekazanie dokumentów, które powinny być dołączone do tego wniosku w postaci elektronicznej.

#### § 17

##### Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość

- Klient**, który zawarł Umowę na odległość może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania jakiegokolwiek przyczyny.
- Z zastrzeżeniem ust. 4 w przypadku skorzystania przez **Klienta** z prawa odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, **Sprzedawca** zwróci **Klientowi** wszystkie otrzymane od **Klienta** płatności, niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia **Klienta** o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez **Klienta** w pierwotnej transakcji, chyba że **Klient** wyrazi zgodę na inne rozwiązanie; W każdym przypadku **Klient** nie poniesie żadnych opłat na rzecz **Sprzedawcy** w związku ze zwrotem.
- Jeżeli na wyraźne żądanie **Klienta**, wykonanie Umowy ma się rozpocząć przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie od Umowy, **Klient** składa oświadczenie:
  - zawierające takie wyraźne żądanie,
  - że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od Umowy, z chwilą jej pełnego wykonania przez **Sprzedawcę**.
- Jeżeli **Klient** wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z ust. 3, **Klient** ma obowiązek zapłacić kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych przez **Sprzedawcę**, do chwili, w której **Klient** odstąpił od Umowy z uwzględnieniem cen i stawek opłat wskazanych w Umowie.
- Aby zachować termin do odstąpienia określony w ust. 1, wystarczającym jest wysłanie przez **Klienta** oświadczenia dotyczącego wykonania przysługującego **Klientowi** prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. Oświadczenie **Klient** może przesłać na wskazany w formularzu, o którym mowa w ust. 6, adres do korespondencji lub adres e-mail lub złożyć w dowolnym biurze obsługi klienta
- Z prawa do odstąpienia od Umowy zawartej w trybie określonym w ust. 1 **Klient** może skorzystać poprzez złożenie **Sprzedawcy** oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W tym celu **Klient** może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, przekazanego przez **Sprzedawcę**.
- Klient** nie ma obowiązku złożenia oświadczenia na wzorze, o którym mowa w ust. 6. W sytuacji, gdy **Klient** nie skorzysta z wzoru oświadczenia, z oświadczenia o odstąpieniu od Umowy złożonego przez **Klienta** winna jednoznacznie wynikać chęć odstąpienia od Umowy.
- W przypadku odstąpienia przez **Klienta** od Umowy, w trybie opisanym powyżej, Umowę uważa się za niezawartą.
- Postanowienia niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie także do aneksów do Umowy, zawieranych na odległość.

#### § 18

##### Dobre praktyki

- Sprzedawca** informuje, iż dobrowolnie przystąpił do stosowania Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych (zwanych dalej: Dobrymi Praktykami), które są jednocześnie kodeksem dobrych praktyk w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.
- Dobre Praktyki są dokumentem stosowanym na zasadach dobrowolności przez Członków Towarzystwa Obrotu Energią (TOE) sprzedających energię elektryczną odbiorcom w gospodarstwach domowych oraz przez innych sprzedawców, którzy podpiszą stosowną deklarację.
- Celem Dobrych Praktyk, jest określenie katalogu działań rzetelnych sprzedawców energii elektrycznej w odniesieniu do **Klientów** w gospodarstwach domowych w Polsce. Jego treść stanowi możliwie pełną odpowiedź na pytanie: „czego **Klient** może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy?”.
- Dobre Praktyki zostały przygotowane przez TOE.
- Dobre Praktyki dostępne są na stronie internetowej **Sprzedawcy** [www.enea.pl](http://www.enea.pl), a także do wglądu w dowolnym biurze obsługi klienta **Sprzedawcy**.